

Klantbelang Dashboardmodule Hypotheekadvies en -beheer Normenkader 2016-2017

Opbouw module

De module bestaat uit de volgende onderdelen:

Beheer (weging 50%)

- I. Informatieverstrekking en activering kwetsbare hypotheekbezitter
- II. Beleid

Advies (weging 50%)

- III. Advies - score 2015-2016

In 2015-2016 bestond de Dashboardmodule Hypotheken uit twee onderdelen, namelijk 'Beheer' en 'Advies'. De AFM heeft besloten het onderdeel Advies niet opnieuw te beoordelen. De scores op het onderdeel Advies uit 2015-2016 blijven daarom staan in 2016-2017.

Scoremethodiek

De AFM hanteert een vijfpuntsschaal conform de volgende tabel:

5	Klantbelang centraal-gedachte wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice)
4	Klantbelang centraal-gedachte speelt herkenbaar een rol; op de goede weg
3	Klantbelang centraal-gedachte komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast
2	Klantbelang centraal-gedachte speelt geen belangrijke rol, reden tot aandacht
1	Klantbelang centraal-gedachte onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice)

Het normenkader van deze module is trapsgewijs opgebouwd. Dat wil zeggen dat minimaal voldaan moet zijn aan de volledige omschrijving van een '3' om een '4' te kunnen halen, minimaal aan de volledige omschrijving van een '4' om een '5' te kunnen halen, enz. Voor de scores '1'en '2' geldt dat deze score wordt toegekend wanneer aan één of meer van de daaronder benoemde elementen wordt voldaan.

Toelichting Beheer (weging 50%)

I. Informatieverstrekking en activering kwetsbare hypotheekbezitter

II. Beleid

Het sluiten van een hypotheek is voor de klant vaak een noodzakelijkheid in de zoektocht naar een woonhuis. Het beheer van de hypotheek begint echter pas nadat de hypotheek rond is en het huis gekocht is. Gezien de lange looptijd en grote impact van een hypotheek is het belangrijk dat de aanbieder het klantbelang doorlopend centraal blijft stellen. Dit kan onder meer door de klant gedurende de looptijd van de hypotheek te informeren over eventuele risico's die de klant loopt en hem handelingsperspectief te bieden om zijn situatie te verbeteren. Bijvoorbeeld door de klant tijdig te wijzen op het risico van een restschuld en aan te sporen om actie te ondernemen, of door op de website informatie op te nemen over de mogelijkheden om de rente (gedurende een rentevastperiode) te verlagen.

Een klant moet zich gedurende de looptijd van zijn hypotheek altijd goed kunnen oriënteren op zijn mogelijkheden en waar mogelijk worden geholpen bij het maken van weloverwogen keuzes. Ook daarom heeft de klant gedurende de looptijd inzicht nodig in de uitstaande hypotheekschuld en de verwachte waarde van het daaraan gekoppelde opbouwproduct. Zonder dat inzicht kan de klant immers niet de afweging maken of hij op enig moment maatregelen moet treffen.

Verder is het mogelijk dat de klant gedurende de looptijd van de hypotheek extra wil aflossen. De AFM juicht dit toe en vindt dat de belemmering voor de klant om zijn schuld af te lossen zo laag mogelijk zou moeten zijn. Het onnodig aanhouden van schulden is immers nadelig voor de klant. Wij moedigen aanbieders daarom aan een jaarlijkse boetevrije aflossing van meer dan 10% toe te staan.

Het aflopen van de rentevastperiode is een belangrijk moment voor de klant. Een goed renteverlengingsvoorstel houdt in ieder geval rekening met een eventueel (door aflossingen) gedaalde hypotheekschuld. Het bevat naast de verschillende aangeboden rentetarieven ook concrete informatie over het nieuwe termijnbedrag. Bij een (bank)sparhypotheek bevat het renteverlengingsvoorstel daarom niet alleen het nieuwe rentebedrag, maar ook de te betalen (spaar)premie. Ook wanneer een opbouwproduct niet in eigen beheer is. Een aanbieder behoort zich bovendien in te spannen om de klant aan te zetten tot reactie op het renteverlengingsvoorstel. Dat doet zij door de klant te informeren over wat er gebeurt als hij niet (op tijd) reageert en hem zo nodig een herinnering te sturen. Als de klant alsnog niet reageert, biedt zij een tarief dat gelijk is aan de bestaande rentevastperiode of een tarief dat past bij de nog resterende looptijd (indien de resterende looptijd korter is).

Als bij het afsluiten van een hypotheek het renteaanbod in de offerteperiode automatisch mee daalde met de actuele rente, dan geldt ditzelfde ook gedurende de geldigheid van een renteverlengingsvoorstel. Het rentebeleid is daarnaast eensporig, wat betekent dat bestaande klanten dezelfde kortingen krijgen als nieuwe klanten (wanneer zij aan alle voorwaarden voldoen).

In geval van intermediaire distributie doet de aanbieder er bovendien goed aan om zo goed mogelijk met het intermediair samen te werken. Bijvoorbeeld door (met instemming van de klant) informatie met de hypotheekbemiddelaar uit te wisselen, zoals het renteverlengingsvoorstel. Zo kan ook het intermediair de klant helpen bij het maken van beslissingen.

I. Informatieverstrekking en activering kwetsbare hypotheekbezitter

5	<ul style="list-style-type: none">• In het overzicht van actuele hypotheekrentes bij verschillende looptijden op de website van de aanbieder worden, indien aangeboden, op dezelfde pagina de hypotheekrentes getoond bij financiering van verschillende representatieve risicoklassen.• De klant wordt na het versturen van het renteverlengingsvoorstel herinnerd aan de reactietermijn, wanneer er nog geen reactie is ontvangen.• Het renteverlengingsvoorstel voor klanten met een (bank)spaarhypotheek bevat, wanneer het hieraan gekoppelde opbouwproduct in eigen beheer is, informatie over de (spaar)premie in euro's behorend bij de nieuwe aangeboden hypotheekrentes.• De aanbieder geeft via een inlogomgeving (doorlopend) en/of via jaarlijkse overzichten en bij renteverlenging inzicht in de uitstaande hypotheekschuld en in de huidige en verwachte waarde van het daaraan gekoppelde / verpande opbouwproduct ongeacht of dit in eigen beheer is.
4	<ul style="list-style-type: none">• In het overzicht van actuele hypotheekrentes bij verschillende looptijden op de website van de aanbieder worden, indien aangeboden, op dezelfde pagina de hypotheekrentes getoond bij zowel financiering met NHG als financiering zonder NHG.• Op de website van de aanbieder is informatie opgenomen over de mogelijkheden om de rente (gedurende een rentevastperiode) te verlagen.• Het renteverlengingsvoorstel bevat informatie over het termijnbedrag dat betaald moet worden na inwerkingtreding van de nieuwe aangeboden rente(vastperiode)s.• Het renteverlengingsvoorstel voor klanten met een (bank)spaarhypotheek bevat informatie over de koppeling tussen de hypotheekrente en de te betalen (spaar)premie.• Het renteverlengingsvoorstel bevat informatie over wat er gebeurt als de klant niet (op tijd) reageert.• De aanbieder geeft via een inlogomgeving (doorlopend) en/of via jaarlijkse overzichten, inzicht in de uitstaande hypotheekschuld en in de huidige en verwachte waarde van het gekoppelde opbouwproduct wanneer deze in eigen beheer is.
3	<ul style="list-style-type: none">• Op de website van de aanbieder is een overzicht opgenomen van actuele hypotheekrentes bij verschillende looptijden en, indien aangeboden, de actuele variabele rente.• Op de website van de aanbieder zijn de voorwaarden voor vervroegde aflossing opgenomen.• Bij wijziging van de variabele hypotheekrente wordt de klant in elk geval persoonlijk geïnformeerd over het gewijzigde jaarlijks kostenpercentage (JKP) de componenten waardoor de variabele rente is gewijzigd <u>en</u> het termijnbedrag dat moet worden betaald nadat de nieuwe rente in werking is getreden.• De aanbieder stuurt al haar klanten minimaal drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode het renteverlengingsvoorstel.• Het renteverlengingsvoorstel bevat, indien aangeboden, de rente voor minimaal 3 rentevastperiodes <u>en</u> informatie over de mogelijkheid om boetevrij over te sluiten <u>en</u> informatie over de mogelijkheid om advies over oversluitmogelijkheden in te winnen bij een andere aanbieder of financieel dienstverlener.• De aanbieder verwijst in ieder geval bij renteverlenging voor de huidige en verwachte waarde van het aan de hypotheek verpande opbouwproduct (wanneer dit niet in eigen beheer is) naar de jaarlijkse overzichten die de klant van de aanbieder van het opbouwproduct ontvangt.• De klant wordt gedurende de looptijd persoonlijk gewezen op het risico dat er een schuld overblijft en wordt aangespoord om actie te ondernemen, indien:<ul style="list-style-type: none">○ de hypotheekschuld na aftrek van de (verwachte) waarde van het opbouwproduct (wanneer deze in eigen beheer is) aan het einde van de looptijd meer is dan 50% van de marktwaarde van de woning.○ het aflossingsvrije gedeelte van de hypotheek aan het einde van de looptijd meer is dan 50% van de marktwaarde van de woning.

2

- De klant wordt persoonlijk gewezen op het risico dat er een schuld overblijft in de onder 3 benoemde situaties, maar hierbij niet aangespoord om actie te ondernemen of de klant wordt alleen via algemene informatie gewezen op het risico van een restschuld of aflossingstekort.

1

- De aanbieder voldoet niet aan 2 of meer van de volgende wettelijke vereisten:
 - Op de website van de aanbieder is een overzicht opgenomen van actuele hypotheekrentes bij verschillende looptijden en, indien aangeboden, de actuele variabele rente.
 - Op de website van de aanbieder zijn de voorwaarden voor vervroegde aflossing opgenomen.
 - Bij wijziging van de variabele hypotheekrente wordt de klant in elk geval persoonlijk geïnformeerd over het gewijzigde jaarlijks kostenpercentage (JKP) de componenten waardoor de variabele rente is gewijzigd en het termijnbedrag dat moet worden betaald nadat de nieuwe rente in werking is getreden.
 - De aanbieder stuurt al haar klanten minimaal drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode het renteverlengingsvoorstel.
 - Het renteverlengingsvoorstel bevat, indien aangeboden, de rente voor minimaal 3 rentevastperiodes en informatie over de mogelijkheid om boetevrij over te sluiten en informatie over de mogelijkheid om advies over oversluitmogelijkheden in te winnen bij een andere aanbieder of financieel dienstverlener.

II. Beleid

5	<ul style="list-style-type: none">• In geval van intermediaire distributie, wordt elke klant actief om toestemming gevraagd om in generieke zin informatie met de hypotheekbemiddelaar uit te wisselen.• Voor alle klanten met een hypotheek waarbij de rente in de offerteperiode automatisch mee daalde met de actuele rente, geldt dat wanneer de rente daalt gedurende de geldigheid van het renteverlengingsvoorstel, de klant ook automatisch het lagere rentetarief ontvangt.
4	<ul style="list-style-type: none">• De aanbieder biedt haar klanten extra ruimte voor boetevrije aflossingen (naast de jaarlijkse 10%). Bijvoorbeeld door klanten met een onderwaterstand niet te belemmeren bij het inlopen van hun restschuld.• In geval van intermediaire distributie wordt het renteverlengingsvoorstel op verzoek van de klant of hypotheekbemiddelaar (met toestemming van de klant) door de aanbieder met de bemiddelaar gedeeld.
3	<ul style="list-style-type: none">• Indien nieuwe klanten bij het afsluiten van de hypotheek een korting krijgen, dan ontvangen bestaande klanten (die voldoen aan de voorwaarden) automatisch dezelfde kortingen bij renteverlenging.• Elke klant mag jaarlijks minimaal 10% van de oorspronkelijke hoofdsom van de hypothecaire financiering boetevrij aflossen.• De klant heeft altijd de mogelijkheid voor elke hypotheekvorm tot boetevrij aflossen in de volgende specifieke situaties:<ul style="list-style-type: none">○ bij oversluiten hypotheek naar een andere aanbieder bij het aflopen van de rentevastperiode;○ bij een variabele rente;○ als de actuele rente binnen de rentevastperiode hoger ligt dan de huidige rente van de klant;○ bij verhuizen.• De aanbieder houdt bij het bepalen van de hoogte van het rentetarief bij renteverlenging op eigen initiatief rekening met een eventueel (door aflossingen) gedaalde hypotheekschuld.• Indien een consument niet reageert op het renteverlengingsvoorstel wordt een tarief aangeboden dat gelijk is aan de bestaande rentevastperiode of een tarief dat gelijk is aan de nog resterende looptijd (indien de resterende looptijd korter is).
2	<ul style="list-style-type: none">• Een beperkte groep klanten mag jaarlijks minder dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom van de hypothecaire financiering boetevrij aflossen.• De aanbieder hanteert clausules waardoor boetevrij aflossen niet mogelijk is in één van de onder score 3 benoemde specifieke situaties.• In geval van intermediaire distributie wordt het renteverlengingsvoorstel (met toestemming van de klant) op verzoek van de hypotheekbemiddelaar niet altijd met de bemiddelaar gedeeld.
1	<ul style="list-style-type: none">• Het merendeel (> 50%) van de klanten mag jaarlijks minder dan 10% boetevrij aflossen.• De aanbieder hanteert clausules waardoor boetevrij aflossen niet mogelijk is in twee of meer van de onder score 3 benoemde specifieke situaties.

III. Advies (weging 50%)

In de module 2015-2016 hanteerde de AFM onderstaand normenkader voor het toekennen van een score.

5	Er zijn geen fouten geconstateerd voor wat betreft het inwinnen van informatie en/of de passendheid van het gegeven advies.
4	Er is een incidentele fout geconstateerd ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies. Score 4 wordt toegekend als maximaal 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.
3	Er is een incidentele fout geconstateerd ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies. Score 3 wordt toegekend als maximaal 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies 'fout' is. Daarnaast kan score 3 worden toegekend indien in 1 dossier 10 tot 15% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.
2	Er is sprake van een structurele fout ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies. Score 2 wordt toegekend als maximaal 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies 'fout' is. Daarnaast kan score 2 worden toegekend als 15 tot 33% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.
1	Er is sprake van een structurele fout ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies. Score 1 wordt toegekend als meer dan 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies 'fout' is. Daarnaast kan score 1 worden toegekend als meer dan 33% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.